

Apreciado Consumidor Financiero,

Si deseas recurrir al servicio del Defensor del Consumidor Financiero, te agradecemos tener en cuenta que la queja debe:

- a. Estar redactada en castellano, escrito en letra imprenta, a máquina o procesador de palabra.*
- b. Consignar los datos de identificación personal del Consumidor Financiero: Nombre y apellidos completos, documento de identificación – cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad, o cedula de extranjería, domicilio y dirección para recepción de la correspondencia, número de teléfono y/o fax, e-mail si es el caso.*
- c. Contener una descripción clara, completa y precisa sobre los hechos y causas de la queja.*
- d. Enumeración de los derechos que se estiman vulnerados, así como de las normas legales o internas que, en criterio del Consumidor Financiero, se consideran como posiblemente incumplida por Skandia, si hubiera lugar a ello.*
- e. Formular de manera clara y precisa la petición que como Consumidor Financiero remita a Skandia.*
- f. Declara de manera expresa que la queja no se encuentra inmersa dentro de ninguna de las hipótesis previstas en el artículo 14 del reglamento de Consumidor Financiero sobre los asuntos excluidos de su competencia. Para este efecto Usted puede acceder al texto de dicho reglamento en la página web de Skandia www.skandia.com.co*

Cordial Saludo,

Defensor del Consumidor Financiero Principal